

## ABSTRAK

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada PDAM kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu masih rendah, hal ini dikarenakan oleh implementasi kebijakan pelayanan air bersih dan budaya organisasi serta kinerja pegawai belum berjalan secara optimal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode *survey eksplanatory*, yaitu sebagai upaya mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan angket, hal ini dimaksudkan untuk menguji jawaban yang rasional sehingga dapat menjelaskan fenomena yang menjadi masalah. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, yang dimaksudkan untuk melakukan pengujian hipotesis dan untuk melakukan interpretasi secara mendalam.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pegawai PDAM di 5 daerah penelitian dan penentuan sampelnya dilakukan secara *cluster proportional random sampling*. Sumber data penelitian adalah data primer dan data skunder serta teknik analisis yang digunakan yaitu analisis SEM (*Structural Equation Modelling*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh implementasi kebijakan pelayanan air bersih terhadap kinerja mencapai hasil 34,6%. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai mencapai hasil 26,4%. Pengaruh implementasi kebijakan pelayanan air bersih dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja pegawai hasilnya menunjukkan 61%, dan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hasil 68%.

Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa pengaruh implementasi kebijakan pelayanan air bersih dan budaya organisasi secara empirik memberikan kontribusi terhadap kinerja pegawai dan berimplikasi pada kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kekuatan pengaruh implementasi kebijakan dan budaya organisasi secara simultan hanya baru mencapai 61% terhadap kinerja pegawai, sehingga belum sepenuhnya didasarkan pada dimensi-dimensi implementasi kebijakan maupun dimensi budaya organisasi. Serta kekuatan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan belum sepenuhnya berdasarkan pada dimensi-dimensi kinerja, yang akhirnya kualitas pelayanan juga belum optimal.

Kata kunci : Implementasi kebijakan, budaya organisasi, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

## **ABSTRACT**

*The main problem in this study is the quality of service in the PDAM city of Cirebon, Cirebon Regency, Kuningan Regency, Majalengka Regency, Indramayu Regency is still low, this is due to the implementation of clean water service policies and organizational culture and employee performance has not run optimally.*

*The method used in this research is descriptive method and explanatory survey method, which is as an effort to collect information from respondents by using questionnaires, this is intended to test rational answers so that they can explain the problematic phenomenon. This study uses quantitative analysis, which is intended to test hypotheses and to carry out interpretations in depth.*

*The population in this study were PDAM employees in 5 research areas and the determination of the samples was done by cluster proportional random sampling. The sources of research data are primary and secondary data and the analysis technique used is SEM analysis (Structural Equation Modeling).*

*The results showed that the implementation of clean water service policies had an effect on performance reaching 34.6%. Organizational culture influences employee performance to reach 26.4%. The implementation of clean water service policies and organizational culture have an effect on simultaneously on employee performance, the results show 61%, and employee performance has an effect on service quality partially showing 68% results.*

*The conclusion in this study that the implementation of clean water service policies and empirical organizational culture contributes to employee performance and has implications for the quality of service. This shows that the influence of simultaneous implementation of policy and organizational culture only reaches 61% of employee performance, so that it is not fully based on the dimensions of policy implementation and the dimensions of organizational culture. As well as employee performance is also not fully based on the dimensions of performance, which ultimately affects the quality of service is also not optimal.*

*Keywords: Policy implementation, organizational culture, employee performance and service quality.*